

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU RELACIÓN CON  
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED N° 05- CARABAYLLO  
LIMA, 2013**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:  
MAGISTER EN EDUCACIÓN**

**CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

### **AUTORAS**

Br. EMERITA SANDOVAL BONILLA  
Br. JULIA ROSA TASAYCO PEÑA

### **ASESORA:**

Dra. ALFARO MENDIVES KAREN.

**LIMA – PERÚ**

**2013**

## **DEDICATORIA**

Con sincero cariño a nuestros familiares por el apoyo y comprensión que nos han brindado, que fueron la fuerza para seguir adelante.

**Emérita & Julia**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser la fuente de sabiduría y a la Mgtr. Doris Fuster y a la Mgtr. Karen Alfaro por su inmenso apoyo y a la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría.

## **PRESENTACIÓN**

Respetables Maestros y Doctores, miembros honorables del Jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Educación con mención en Administración de la Educación, tenemos la grata satisfacción de presentar a Ustedes la Tesis titulada: RELACIONES INTERPERSONALES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA RED N° 05 CARABAYLLO- LIMA 2013, con la finalidad de dar a conocer el Objetivo General de nuestro estudio, como fue: Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de las Instituciones Educativas de la Red 05 Carabayllo - Lima, 2013, situación muy compleja que viven las escuelas, específicamente en torno a las relaciones interpersonales, hecho que viene dándose en muchas instituciones educativas en el ámbito de Lima Metropolitana y a nivel nacional.

La presente investigación consta de cuatro capítulos como son: Capítulo I, en el cual se plantea el Problema de Investigación, en el Capítulo II, el Marco Teórico, en el Capítulo III, el Marco Metodológico, en el Capítulo IV, los Resultados y finalmente las Conclusiones y Sugerencias.

Las Autoras



## RESUMEN

La presente investigación buscó Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de las Instituciones Educativas de la Red N° 05 Carabayllo - Lima, 2013; y para determinar esta relación de recogió información de una muestra probabilística representativa conformada por 220 trabajadores a través de Escalamiento Likert para cada variable.

La metodología utilizada fue la Cuantitativa, con un Tipo de Investigación Descriptiva y Diseño Correlacional; asimismo, la población del estudio fue constituida por todo trabajadores de las Instituciones Educativas de la Red N° 05 Carabayllo - Lima, 2013, conformada por 514 personas; de allí se extrae la muestra representativa porque se ajusta al tamaño que se requiere, pues equivale al 42,8%, porcentaje requerido para este Estudio Cea, (1998).

Procesado los datos se obtiene que la variable, denominada *relaciones interpersonales*, ha obtenido el 86,36% del puntaje total, lo que significa muy buenas las relaciones interpersonales que se desarrollan en las mencionadas Instituciones Educativas de la Red N° 05 Carabayllo – Lima; y de la misma forma, la variable *desempeño laboral*, ha obtenido el 38,64% del puntaje total, lo que significa también alto y muy alto en 61,36%. Estos datos llevaron a las conclusiones de esta investigación que señala una relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de las Instituciones Educativas de la Red 05 Carabayllo - Lima, 2013; es decir, a *mayor relaciones interpersonales, mayor desempeño laboral*.

**Palabras claves:** Relaciones interpersonales, desempeño laboral, convivencia, comunicación, motivación.

## ABSTRACT

The present study sought to determine the relationship between interpersonal relationships and job performance of workers of Educational Institutions Network N° 05 Carabayllo - Lima, 2013, and to determine the relationship of collected information from a representative probability sample comprised by 220 workers through Likert scaling for each variable.

The methodology used was the Quantitative Research a type Descriptive and correlational design, also the study population consisted of all workers of Educational Institutions Network N ° 05 Carabayllo - Lima, 2013, consisting of 514 people, of there representative sample is removed because it fits the size required, equivalent to 42.8%, percentage required for this study Cea, (1998).

Processed data is obtained that the variable called interpersonal relationships, has obtained 86.36% of the total score, which means very good interpersonal relationships that develop in the above Educational Institutions Network N° 05 Carabayllo - Lima; and in the same way, the variable job performance, has obtained 38.64% of the total score, which also means high and very high at 61.36%. These data led to the findings of this research that points to a direct and significant relationship between interpersonal relationships and job performance of employees of educational institutions of the Network 05 Carabayllo - Lima, 2013, ie, the higher the interpersonal relationships, greater job performance.

**Keywords:** interpersonal relationships, job performance, coexistence, communication, motivation.

## INTRODUCCIÓN

La gerencia educativa como estrategia decisiva y valiosa para la conducción y dirección de las instituciones educativas, adquiere suma importancia en los últimos tiempos, debiendo por ello constituir la clave fundamental y herramienta básica para alcanzar el desarrollo y maximización de la educación peruana, especialmente en la educación básica.

Teniendo en cuenta el valioso significado de las relaciones interpersonales como resultado de una gestión adecuada cuyo objetivo es potenciar el desempeño laboral de los trabajadores de las Instituciones Educativas de la Red N° 05 Carabayllo – Lima, 2013, cuyo propósito fundamental es analizar cada una de las variables, para determinar la relación entre ambas, es decir, si realmente existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en dichas Instituciones Educativas.

Siguiendo los lineamientos metodológicos pertinentes, y teniendo en cuenta el esquema de tesis propuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela de Post Grado, la tesis se divide en cinco capítulos. Además de sus respectiva fuente bibliográfica.

En el capítulo I señalamos los puntos esenciales de la investigación tales como planteamiento del problema, formulación del problema, la justificación del estudio, las limitaciones, los antecedentes y los objetivos de investigación.

En el Capítulo II consideramos el Marco Teórico, como sistema de temas ejes estrictamente relacionados con las variables del problema planteado. Considera los siguientes tópicos: las relaciones interpersonales y su relación con el desempeño laboral dentro del cual se

analiza los conceptos de cada uno, los fundamentos, las dimensiones de cada variable, así como los diversos enfoques que caracterizan a esta temática.

El Capítulo III trata y analiza todo el Aspecto Metodológico de la Investigación; se especifica las Hipótesis, las Variables, su definición conceptual y operacional, la Metodología y dentro de ella, el tipo de estudio y el diseño de investigación, la población y muestra, los instrumentos que se han empleado para la recolección de datos y su respectiva validación; y finalmente las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo IV se presenta los resultados de los datos generales a través de cuadros y gráficos estadísticos con su respectiva interpretación, se describe el proceso de la prueba de hipótesis, la discusión de los resultados y la adopción de las teorías.

Finalmente, se presenta las conclusiones en relación a los objetivos planteados y de la misma manera las sugerencias para cambiar la realidad problemática.

# CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Introducción	vii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del Problema	15
1.2. Formulación del Problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación	19
1.4. Limitaciones.	20
1.5. Antecedentes.	20
1.5.1. Investigaciones Internacionales	20
1.5.2. Investigaciones nacionales	21
1.6. Objetivos de la Investigación	24
1.6.1. Objetivo General	24
1.6.2. Objetivo Específicos	24
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Bases teóricas sobre relaciones interpersonales	26
2.1.1. Conceptos de relaciones interpersonales	26
2.1.2. Dimensiones de relaciones interpersonales	27
Conducta humana y comunicación	27
Bullying en adultos	32
Tipos de bullying	33
Bullying laboral	34

Conductas del bullying laboral	35
Buen trato	36
2.1.3. Compañerismo y empatía	41
2.1.4. Enfoques teóricos sobre relaciones interpersonales	41
2.2. Bases teóricas sobre desempeño laboral	46
Conceptos de desempeño laboral	46
Elementos del desempeño laboral	47
Desempeño laboral y perfil docente	50
Condiciones materiales y sociales de trabajo	52
Desempeño laboral y satisfacción	59
Evaluación del Desempeño docente	62
Áreas del desempeño laboral	64
Desempeño laboral y principales factores influyentes	68
Recursos humanos	70
Responsabilidades y rendimiento	70
Dimensiones de Desempeño laboral	72
Enfoque teórico de Desempeño laboral	77

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Hipótesis	80
3.1.1. Hipótesis general	80
3.1.2. Hipótesis específicas	80
3.2. Variables	80
3.2.1. Definición conceptual	80
3.2.2. Definición operacional	82
3.3. Metodología	83
3.3.1. Tipo de estudio	83
3.3.2. Diseño de estudio	83
3.4. Población y muestra	84
3.5. Método de investigación	86
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	87

3.7.	Métodos de análisis de datos	88
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS</b>	
4.1.	Descripción	92
4.1.1.	Resultados de la variable relaciones interpersonales	92
4.1.2.	Resultados de la variable Desempeño laboral	97
4.2.	Discusión	102
4.2.1.	Contraste de hipótesis	102
4.2.2.	Discusión de resultados	110
	<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	
	Conclusiones	114
	Sugerencias	116
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	117
	<b>ANEXOS</b>	126
	<b>Anexo Nº 1:</b> Matriz de Consistencia	127
	<b>Anexo Nº 2:</b> Tabla de evaluación de juicio de expertos	128
	<b>Anexo Nº 3:</b> Instrumento de medición de las variables	133
	<b>Anexo Nº 4:</b> Resultados de la validez y confiabilidad de instrumentos	135

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Página</b>
Tabla 01	Cuadro de operacionalización de variables 82
Tabla 02	Población 84
Tabla 03	Muestra 85
Tabla 04	Instrumento que mide relaciones interpersonales 87
Tabla 05	Instrumento que mide desempeño laboral 88
Tabla 06	Estadísticos Frecuencias sobre relaciones interpersonales 92
Tabla 07	Estadísticos Frecuencias sobre conducta humana 93
Tabla 08	Estadísticos Frecuencias sobre bullying en adultos 94
Tabla 09	Estadísticos Frecuencias sobre buen trato 95
Tabla 10	Estadísticos Frecuencias sobre compañerismo y empatía 96
Tabla 11	Estadísticos Frecuencias sobre desempeño laboral 97
Tabla 12	Estadísticos Frecuencias sobre autoestima 98
Tabla 13	Estadísticos Frecuencias sobre agresividad y enojo 99
Tabla 14	Estadísticos Frecuencias sobre ansiedad 100
Tabla 15	Estadísticos Frecuencias sobre satisfacción laboral 101
Tabla 16	Correlaciones entre relaciones interpersonales y desempeño Laboral 103
Tabla 17	Correlaciones entre conducta humana y desempeño Laboral 104
Tabla 18	Correlaciones entre bullying en adultos y desempeño Laboral 105
Tabla 19	Correlaciones entre buen trato y desempeño Laboral 107
Tabla 20	Correlaciones entre compañerismo y desempeño Laboral 108



## ÍNDICE DE FIGURAS

		<b>Página</b>
<i>Figura 1</i>	Estadística sobre la variable relaciones interpersonales	92
<i>Figura 2</i>	Estadística de frecuencias sobre Conducta humana y comunicación	93
<i>Figura 3</i>	Estadística de frecuencias sobre bullying en adultos	94
<i>Figura 4</i>	Estadística de frecuencias sobre buen trato	95
<i>Figura 5</i>	Estadística de frecuencias sobre compañerismo y empatía	96
<i>Figura 6</i>	Estadística de frecuencias sobre desempeño laboral	97
<i>Figura 7</i>	Estadística de frecuencias sobre autoestima	98
<i>Figura 8</i>	Estadística de frecuencias sobre agresividad y enojo	99
<i>Figura 9</i>	Estadística de frecuencias sobre ansiedad	100
<i>Figura 10</i>	Estadística de frecuencias sobre satisfacción laboral	101